

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

16. Explain the different methods of classification of services.

சேவைகள் வகைப்பாட்டின் பல்வேறு முறைகளை விளக்குக.

17. Explain the different types of factors affecting pricing decisions.

விலை முடிவுகளை பாதிக்கும் பல்வேறு காரணிகள் கூறுக.

18. Distinction between external marketing and internal marketing in service marketing.

சேவை சந்தைப்படுத்தலில் வெளி சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் உள் சந்தைப்படுத்துதல் ஆகியவற்றிற்கான வேறுபாடுகள் தருக.

19. Explain the SERVQUAL model. How is it used by services marketers.

சேவை தர மாதிரி விளக்குக. சேவை விற்பனையாளர்களால் இது எவ்வாறு பயன்படுத்தப்படுகிறது?

20. Explain the different types of users of the tourism services.

சுற்றுலா சேவைகளின் பல்வேறு வகையான பயனர்களை விளக்கவும்.

APRIL/MAY 2023

CECM64C — SERVICE MARKETING

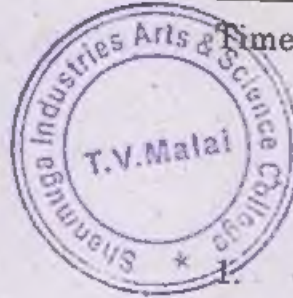
Time : Three hours

Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. What is service marketing?
சேவை சந்தைப்படுத்துதல் என்றால் என்ன?
2. What is service encounter?
சேவை சந்திப்பு என்றால் என்ன?
3. What do you mean by Marketing Mix?
சந்தைப்படுத்துதல் கலவை பற்றி நீவிர் அறிவது என்ன?
4. What is service promotion?
சேவை ஊக்குவிப்பு என்றால் என்ன?
5. Explain capacity planning.
திறன் திட்டமிடலை கூறுக.
6. Narrate Triage marketing.
முக்கோண வகை சந்தைப்படுத்துதல் என்றால் என்ன?
7. What is quality of service?
சேவை தரம் என்றால் என்ன?



8. Define customer service.
நுகர்வோர் சேவை - வரையறு.
9. What is meant by marketing of services?
சேவை சந்தைப்படுத்துதல் பற்றி அறிவது என்ன?

10. What is Tourism Marketing?
சுற்றுலா சந்தையிடுதல் என்றால் என்ன?

SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions.

11. (a) Distinguish and elaborate the difference between Goods and services.
பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இடையிலான வேறுபாட்டை வேறுபடுத்தி விளக்குக.

Or

- (b) Explain the components of services.
சேவையின் கூறுகளை விவரி.

12. (a) State the reasons for extended marketing mix for services.
சேவைகளுக்கான நீட்டிக்கப்பட்ட சந்தைப்படுத்துதல் கலவையின் காரணங்களை குறிப்பிடவும்.

Or

- (b) Discuss in nutshell foundation of pricing objectives.
விலையிடுதலின் நோக்கங்களின் அடித்தளத்தினை சுருக்கமாக விவாதி.

13. (a) Explain the methods of customer segmentation for designing a service distribution system.

சேவை விநியோக முறையை வடிவமைப்பதற்கான வாடிக்கையாளர் பிரிவின் முறைகளை விளக்குக.

Or

- (b) What are the components of internal marketing programmes?

உள் சந்தைப்படுத்துதல் திட்டங்களின் கூறுகள் என்ன?

14. (a) List out and define five dimensions of service quality.

சேவை தரத்தின் ஐந்து பரிமாணங்களை பட்டியலிட்டு வரையறு.

Or

- (b) Explain the gap model of service quality proposed by Mary Jo Bitner.

மேரி ஜோ பிட்னரால் முன்மொழியப்பட்ட சேவைதரத்தின் மாதிரியை விளக்குக.

15. (a) What are the salient features of tourism product?

சுற்றுலா பொருட்களின் முக்கிய அம்சங்கள் யாவை?

Or

- (b) What are the different types of hotels?

சிறுநுண்டி, பல்வேறு வகைகள் யாவை?